

广州市建设街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区建设街道办事处

项目承办方：广州市越秀区福广社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月28日

广州市建设街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市建设街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区建设二马路东三街1号二楼，自2024年8月起由广州市越秀区福广社会工作服务中心承接运营。经越秀区建设街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年8月30日至2025年8月29日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照新管理办法要求，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了3个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（二）评估原则

1.真实诚信原则。评估要求项目运营方必须以实事求是的态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客

观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则。评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则。评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则。评估要求评委要本着提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则。评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则。评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估团队

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于 2025 年 2 月 28 日到建设街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为 100 分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比 20%，市督导中心评估分值占比 15%，第三方评估机构评估分值占 55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60

分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

三、监督方评估（越秀区民政局）

（一）值得肯定的地方：

- 1.新的承接机构进驻社工站后，能够迅速组建服务团队，原服务团队部分社工继续在社工站任职，能够平稳过渡。
- 2.服务团队进驻后，能够积极了解辖内社区、人口架构及特点等基本情况，为服务开展奠定基础。
- 3.社工站能够按要求及时报送服务数据和报表。

（二）需要关注的地方：

- 1.建议进一步关注服务团队稳定性。
- 2.社工站要加强电探访工作，做好困难群众和特殊群体的服务，切实解决其问题。

四、购买方评估（建设街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

- 1.承接服务约半年时间，可较快进入角色，承接了“金婚”活动策划、推进等工作，并链接其他项目的资源丰富活动，起到一定的社会效应，得到领导的好评。
- 2.由于工作人员变动不大，社工站工作未受承接机构变更影响，实现平稳过渡。
- 3.中心主任比较得力。

（二）需要关注的地方：

- 1.重点人群常态巡察情况，有提升空间。

2.驻点社区的社工不足，可能与近期资金、人员优化有关，需要提升统筹安排，避免困难群众和特殊群体服务的缺失。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.社工站制定了社工专业能力提升方案，内容涵盖个人成长计划五步骤、专业培训、督导支持和团队建设与交流等内容。在督导支持方面，社工站配备了内部督导与“双百”督导，形成内外合力，为团队成长提供专业支持。同时，项目团队积极行动，制定了详细的《内部培训（共学）执行日程表》，自主开展了多场培训活动，值得肯定。

2.项目团队在项目启动后迅速进入工作状态，以高效的工作节奏和积极的工作态度，推动“双工”联动发展。项目制定了较为完善的《“双工双岗”联动工作机制》《共商共建共享（“三共”）机制》，指导项目社工与事务性岗位、服务性岗位社工密切联动，形式多样，内容丰富，包括政策宣传、政策咨询和办理、服务对象信息核对、个案跟进及问题解决、入户探访、“微心愿”申请及慈善慰问等方面。

3.项目的成果宣传工作取得一定的成效，能够积极整合主流媒体、街道、合作方、行业等相关方宣传平台，强化对项目的宣传和推广，获得《南方新闻网》《广州日报》《老人报》等省、市级的媒体报道近30次。在宣传推广的同时，项目团队还注重对服务经验的提炼与总结，将实践中的优秀案例和创新做法进行系统梳理，撰写专业文章，为后续项目的优化和发展提供有益借鉴。

（二）需要关注的地方：

项目团队的专业能力提升体系有待进一步优化。建议结合社工的个人成长需求，聚焦民政领域社会工作服务需要，进一步推进团队能力建设。要持续重视对资深实务社工和内部督导的培养，促进内部经验和知识的分享和学习，推动共学成果产出。要定期检视执行情况和成效，总结经验教训，不断优化团队专业能力提升体系建设。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是 2024 年 8 月 30 日至 2025 年 8 月 29 日，本次评估考核期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日，共计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 17 名持证社工。在人员资质方面，服务团队中共计 5 人持中级社工师证，12 人持助理社工师证。本评估期内，从业 2 年以上社工实际到岗人次占总社工到岗人次的 83.84%。

2.社工站建立有各项详细的管理制度及服务指引，涉及项目管理、社工专业能力提升、服务管理、服务指引、服务内控及服务整改机制等，制度覆盖面广，可在社工开展服务及工作时提供一定的参考性和指引作用。

3.承接机构和新服务团队进驻社工站后，通过公众号运营管理、制作纸质服务宣传手册、宣传折页等方式，宣传社工站服务及团队，各主流网络地图能够清晰定位社工站地址，网络地

图信息完整。

需要关注的地方：

1.在人力资源方面尚有进一步提升的空间。其一，社工站目前配备项目负责人持助理社工师证，未符合评估指标体系要求，建议尽快考取中级社工师证。其二，由于新承接机构进驻后经历了一定的人员变动及磨合期，本评估期内共有 1 名社工调出项目点、4 名社工提前解除劳动合同、4 名社工试用期内离职，人员有一定流动性，建议关注。其三，建议加强人员档案资料的管理工作，对于在职、离职的社工，应完整保存其学历证、社工证、离职证明等基本资料；对于新入职的社工，应尽快收齐其资质材料等，加强人员管理工作的规范性。

2.建议社工站持续加强宣传工作，承接机构在进驻社工站后，建立了新的社工站公众号，但关注公众号后，未见弹出社工站工作时间、联系电话、地址等基本信息，且公众号呈现的板块和内容均较简单，服务资讯推文末端也未见呈现社工站基本信息，不利于居民和新关注的用户寻找社工站。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是新机构新的服务团队进驻建设街，按照新模式实施服务的第一年。新的服务团队能够认真解读新模式要求，结合建设街重点工作，以党建引领社会工作服务为基层治理赋能，以“一三五”模式作为总体服务设计思路，以搭建社区互助支持网络，服务困难群众和特殊群体，形成“一三五”服务

模式，以构建具有辖区特色的社区治理共同体为年度服务目标。建设街辖区共有 9 个社区，社工站对 9 个社区进行了梳理分析和规划，划分为 3 个片区，加强了社工站层面的统筹协调。社工团队努力作为，社工站能够推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，做好服务规划，推动服务下沉。

（2）在党建工作方面，社工站党支部目前在册正式党员 5 名（其中 3 人在岗）、预备党员 1 名、入党积极分子 3 名，另有递交入党申请 1 人。社工站党支部注重加强对社工的思想教育，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度，半年来共开展支委会 5 次、党员大会 2 次、主题党课 1 次、微党课 2 次、主题党日活动 5 次。社工站党员积极作为，以身作则，积极参与街党工委主办的系列“微心愿”认领活动，累计 13 人次的支部党员为辖内长者提供 10 份免费九九重阳敬老爱心餐，为困难群众和特殊群体提供 11 份圆梦物资，折合价值共约 1500 元。党建工作针对社区困难群众和特殊群体的实际需要，加强与企业党组织的沟通合作，共盘活了 18 家企业党组织力量，目前共与 3 家企业党组织签订有共建合作协议，参与困难群众和特殊群体帮扶、公益慈善服务等，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度。

（3）新的承接机构新的服务团队能够积极走进各社区，结合上一家机构按照新模式开展服务第一年的服务资料，对辖区 9 个社区的人口数据、社区概况、困难群众和特殊群体基本情况、社区中存在的资源及问题进行了调查和分析，撰写了 9 份调查报告，制作了“三图一表”，即《社区资产地图》《服务对象

社区分布地图》《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》。根据调研制定了社工站、片区、社工点的服务计划。社工站层面制定了“宜居建设”党建引领困境帮扶计划，包括困难群众和特殊群体的服务和“五社联动”项目两大计划，并以此统筹三个片区的服务计划。三个片区的服务计划包括了困难群众和特殊群体的常规性服务和社区治理需求两大方面，其中针对社区治理需求，片区一开展“榕建宜境”适老化改造服务计划，片区二开展“榕建安康”居家安全改造服务计划，片区三开展“榕建焕新”场地活化服务计划。总体上看，社工站从需求调研到服务设计，及“社工站—社区片—社工点”的年度计划，均体现出相对清晰的思路。

（4）社工站对 9 个社区的困难群众和特殊群体做到建档全覆盖，累计建档 1585 户 1748 人，现跟进 1225 户 1429 人。每个片区均对困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并按照要求重新评级定级，《服务对象家庭信息汇总表》信息资料也能及时更新。本评估期探访 1563 人次，通过“红棉守护”热线电访 4581 人次，对困难群众和特殊群体的政策宣传与入户探访相结合，另外开展外展政策宣传活动 28 场，均能覆盖 9 个社区；为困难群众和特殊群体开展个案服务 51 个，点亮“微心愿” 421 个，做到各类服务资源使用向困难群众和特殊群体有效倾斜。

（5）社工站“红棉守护”热线根据要求开设服务热线 2 条、社工手机热线 20 条，合计 22 条热线。能够保证工作时间热线畅通，非工作时间安排人手轮值，特殊时期 24 小时畅通。社工

站将电访与热线相结合，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进使用。本评估期内通过“红棉守护”热线拨出电话超过 3800 个，涵盖服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等内容，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（6）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度初见成效。一是搭建社会组织培育平台，社工站本年度新培育社区社会组织 2 个，分别是黄华南消防安全宣传大使和建设街爱心串珠义卖志愿服务队，开展活动共 7 次。二是积极开展志愿服务，新培育 1 支志愿队伍，即“‘金色年华’助老志愿者成长队伍”；新培育志愿者 44 人，均有在广州“公益时间”或“i 志愿”平台注册；培育志愿者骨干 14 人，目前活跃志愿者队伍有 5 支。本评估期社工站开展志愿服务 90 场，参与志愿者 532 人次，服务时数为 818 小时。三是在社区联动方面，积极与社区沟通合作，获得社区慈善基金等多元资源的支持；“双岗”“双工”联动积极落实打通为民服务“最后一米”，共计联动 360 次；“双工”联动过程中，直聘社工能够发挥政策支持、物资支持、协调场地、服务支持等角色作用。四是在社区慈善资源方面，在建设街社区慈善基金成立的基础上，9 个社区级社区慈善基金均已全部成立，本年度街道级社区慈善基金筹集 2629.84 元，社区级社区慈善基金筹集 16585.7 元。社工站本评估期 5 个月内筹集资源折合价值共计约 40 万元。总体上看，“五社联动”分别在各个社工点得到实施，在民生服务和慈善社区方面发挥了积极的作用。

（7）新的机构新的团队进驻后，努力推进服务的平稳过渡和磨合，积极深入社区、熟悉社区，与居民建立关系。社工站服务团队持证率高，团队结构也比较合理。社工团队里有至少一半是原服务团队的社工，这些社工熟悉各个社工点的情况，为服务设计和服务推进奠定了较好的服务基础。社工站能按年度服务协议要求稳步推进服务，指标完成情况较好。在社会知名度及美誉度方面，本评估期内社工站获宣传报道共 48 次，其中“南方 Plus”、《广州日报》《老人报》等省市级媒体报道 37 篇；获服务对象感谢信 4 封、锦旗 1 面。形成实务类文章 1 篇，获录用通知。

需要关注的地方：

（1）新机构新的服务团队，社工站层面对整体服务的统筹和协调需要加强。社工站需要自下而上地归纳总结、统筹 9 个社区的需求调研和服务，再从“点线面”三层结构上进一步梳理统筹、管理 3 个片区的服务，探索共性服务与规范要求，兼顾各片区的工作。建立“社工站统筹全局一片区协调服务—社工点深入服务”的三层服务体系过程中，要进一步理顺内在逻辑关系。如在社工站层面上，可设计为具有宏观、中观和微观层级的服务体系，宏观主要突出党建引领，中观为“五社联动”机制，微观做好对困难群众和特殊群体服务工作（重点）和社区治理服务。

（2）在现有困难群众和特殊群体的建档工作基础上，要进一步做好困难群众和特殊群体的评估和服务工作，关注解决问题成效。首先，社工站要结合入户探访进一步完善困难群众和

特殊群体的信息，如居家环境、家庭关系和家庭支持方面的记录等，做到重要信息重点记录，为进一步科学、合理的分级管理提供更充分依据。其次，社工要提高电访探访的实效，积极收集和掌握服务对象的需求及存在的问题并呈现在《服务对象家庭信息汇总表》中。再次，要加强分层分类服务，对重点对象（一、二级对象）需在“一人一档”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务，突出解决问题的服务成效。

（3）社工站要进一步加强“五社联动”机制建设，以更好地发挥“五社联动”作用，并呈现成效。目前社工站初步建立有“五社联动”的机制，但还不够完善，社工要进一步思考和探索从总体上建立“五社联动”的组织架构，设立“五社联动”的目标，制定机制内容，如组织机制、培育机制、资源整合机制、信息共享机制和监督评估机制等；再围绕目标，结合具体的社区问题确定“五社联动”方法、实施方案。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站建档 1748 份，完成协议指标量的 100.00%；完成电访 4581 个，探访 1563 个，协议无作指标要求；个案接案 51 个，完成 23 个，服务 226 节，分别完成协议指标量的 51.00%，25.56%，37.67%；完成小组 13 个，开展 66 节，服务 323 人次，分别完成协议指标量的 37.14%，31.43%，30.76%；完成大型社区活动 6 个，服务 757 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，236.56%；完成中小型社区活动 17 个，服务 501 人次，分别完成协议指标量的 121.43%，119.29%。（以上数据统计共计 5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成

情况见附件 1)

(三) 各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法要求，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

- 1 片区：六马路社区、二马路社区、中马路社区；
- 2 片区：黄华塘社区、黄华南社区、黄华北社区；
- 3 片区：大马路社区、旧北园社区、麓湖路社区。

1. “1 片区”社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区团队凝聚力较强，社工服务精神风貌好，在工作中能秉承社会工作价值观，服务态度端正，工作量饱满，服务进度推进合理，各项服务文书撰写较为规范，值得肯定。

(2) 在需求评估方面，本年度社工采用问卷法和访谈法，开展适老化改造、困境长者、困境家庭和残疾人群体需求等主题调研，原始调研资料保留齐整，问卷和访谈提纲的设计较为规范，据此完成了 2 份片区调研报告和 3 份社工点调研报告，体现出社工在需求评估方面认真的专业态度。在调研基础上，社工制定了 1 份片区年度服务计划和 3 份社工点年度服务计划。片区服务包括“宜居建设”困境帮扶五护榕和计划和“榕建宜境”适老化改造服务计划，以个人事、群体事和社区事为主线，在 3 个社工点予以落实。总体来说，片区和社工点年度计划框架较为清晰，策略合理，为后续服务的开展提供了较好的指引。

（3）在兜底服务方面，社工完成了“三图一表”，“三图”较为清晰，为服务的持续推进奠定了基础。片区内困难群众和特殊群体数量较多，社工努力做到底数清，全覆盖建档，及时做好跟进记录，填写了《服务对象家庭信息汇总表》，并做好个别化服务。社工还通过电访和上门派送物资等方式，不断提升对各类困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握。与此同时，片区社工积极整合社区资源，为困难群众和特殊群体链接物资提供帮扶，折合价值达 14 万余元，相关记录较为细致。

（4）在服务执行方面，其一，半年来社工通过社区外展等方式，开展了长者政策宣传活动，提高了服务对象对政策的认识和了解，增强了他们的权益意识。其二，社工在个案、小组和社区服务方面均发挥了一定的专业角色。专业个案方面，社工跟进的个案数量较多，为服务对象提供了协助申请养老机构、情绪疏导和解决实际困难等服务，满足个别化需求，个案服务的跟进记录较为清晰。小组和社区活动设计用心，内容丰富。半年来社工开展了居家安全服务志愿者培育小组、食品安全知识学习小组和适老化知识学习小组，组织了中秋探访、新春探访、社区关怀、秋季养生讲座等社区活动，针对困难群众和特殊群体的活动覆盖率高，体现社会工作在提升困难群众和特殊群体能力和促进社区福祉上的专业价值。

（5）在服务影响力方面，片区获得了广东广播电视台、广州市计划生育协会、越秀区人民政府、《广州日报》等新闻媒体或官方公众号的 10 次推送报道，值得肯定。在服务亮点方面，片区在“榕建宜境”适老化改造服务计划中，针对社区高龄、

独居孤寡长者开展了适老化改造需求调研。通过小组形式培育了“守护耆望”居家安全志愿者，并采用“五社联动”形式，与社区居委会合作开展居家安全上门巡防。在此过程中，摸排了57户改造意向，并与专业改造公益组织合作，为4户制定了改造方案，践行了以服务对象为中心的理念。

需要关注的地方：

（1）社工在服务规划方面仍有进一步提升空间。首先，片区开展的适老化改造主题调研问卷和访谈提纲的设计未能很好地结合广州市老年人居家适老化改造的相关政策，问卷和访谈中所提出的问题较为宽泛，对服务对象适老化改造需求的挖掘不够深入，访谈记录较为简单，导致适老化改造需求评估质量不高，需求结论对服务的指引性不强。其次，片区层面的需求调研报告是各社工点调研报告的叠加，对各社工点在需求方面的共性与差异的分析和提炼不足。片区应加强中观层面规划，深入理解“站—片—点”三层服务框架。同时，社工点之间的需求结论略有不同，但社工点之间的服务计划设定重合度较高，差异性体现不足。

（2）社工在兜底服务方面仍有提升空间。首先，片区社工可结合《服务对象分布图》进一步加强电探访服务的制度建设，统计梳理探访对象人户一致、接受电访或探访服务意愿和接受服务可行性等情况，制定片区探访机制和针对不同对象的有重点有步骤的电访探访计划，采取个别化服务策略，提高兜底服务的精准性。其次，部分人户一致的三级服务对象的入户探访频率不高，存在采用社区偶遇的方式代替入户探访，希望社工

严格按照分级分类标准加大探访频次，多关注服务对象的生态系统。同时建议社工对拒绝探访的服务对象和人数进行统计，也做好探访服务的专业反思，针对服务对象婉拒入户探访服务做更多细致的了解，分析被拒绝的多重原因，思考服务对策，制定具体应对方案，努力提高服务对象的接受度，更好地夯实探访服务。再次，希望片区建立服务回访跟踪机制并予以落实。

（3）社工在专业服务方面尚有进一步提升的空间。其一，社工所开展的部分个案目标设定较为单一，以协助缓解负面情绪为主，未能系统解决服务对象的需求，导致社工在个案服务中所发挥的成效较难衡量。其二，本年度社工在三个社工点所开展的民生政策宣传以长者政策为主，较少兼顾到其他类别的服务对象，如残疾人等，政策宣传的成效也有待加强。

2. “2 片区” 社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区困难群众和特殊群体服务基础工作扎实，前期调研形式多样，参与主体丰富。该片区配备 4 名工作人员，通过访谈楼长、专项社工、居委会工作人员、儿童主任等主体，以及困难群众和特殊群体全覆盖问卷调查、社区各资源方走访交流等方式，以多样化的方式与各方建立关系，特别是在社区安全工作整治中，能够充分考量社区内实际情况，面向楼栋长、居民、志愿者等开展专题调研，摸清社区问题和服务对象群体需求，对片区内 314 户 360 人的困难群众和特殊群体做好服务建档，实现“一户一档”建档全覆盖，绘制完成“三图一表”质量较高，较好地呈现了社区内现存问题和服务对象情况、社

区内可用资源及优势，为服务设计和实施打好基础。

（2）片区在开展服务中资源分类意识与整合能力强。该片区积极推进落实“宜居建设”计划内容，通过“N+1”工作手法，充分发挥党群资源丰富、政府及教育资源质量高、社区志愿资源充沛参与热情高、慈善资源完善的优势，从情绪支持、身体健康、生活保障、政策救助、资源链接五个方面回应困难群众和特殊群体的需求，推动服务内容专业化、精准化，增强困境人群的安全感和幸福感；并在此基础上针对社区安全工作开展系统设计与系列服务，从资源整合与支持体系构建推动居家安全“微改造”，以巡查活动、讲座宣传等形式做好社区“微改造”，组建队伍开展议事推动居民社区参与，层层递进提升该社区安全系数，落地宜居环境建设工作。

（3）片区各项指标完成情况良好，社工专业角色发挥充分。在本评估期内，片区通过入户探访服务 610 人次，电访服务 1711 人次，圆梦“微心愿” 124 个，“双工”联动开展兜底民生政策宣传和定期上门等服务，积极链接慈善资源在经济、物质方面缓解困境群体面临的急难问题，增强社区归属感；通过小组、个案等专业服务，培育社区社会组织入户宣传及志愿者队伍安全巡查等形式，提升长者居家安全意识与应急自保能力，增强社区互动交流，多方联动共同形成社区治理的合力，切实解决社区治理方面需求。

需要关注的地方：

（1）建议提高服务精细化程度，合理设计建档对象服务计划。在建档中仔细甄别服务跟进等级及跟进形式，目前服务跟

进等级与社工站修订等级不一致，跟进形式中探访频次设定与政策要求不一致，实际工作中社区偶遇与探访等同，个别建档对象服务计划仅以电访方式了解生活情况概括，困境儿童服务项目内容支撑待加强，服务精细化程度待提升。

（2）建议在服务案例及特色亮点打造方面继续发掘。疑难案例总结与特色亮点打造资料欠缺，机构及督导可在现有服务中对社工加强能力提升培训，提高案例撰写能力与项目打造意识，结合片区特色与社区发展需求，精心打造服务特色亮点，彰显服务成效。

3. “3 片区” 社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务规划与设计方面，片区由大马路、旧北园、麓湖路三个社区组成，服务团队由 6 名社工组成，工作积极主动有热情。“三图”绘制细致，对社区资源有初步分类、对社区治理问题有具体呈现。在站、片、点三个层面均能够通过问卷和访谈的方式开展需求调研，服务计划相对聚焦，能够对后续服务起到较好的指引。

（2）在服务开展过程中，《服务对象家庭信息汇总表》填写信息齐全，415 名困难群众和特殊群体的建档资料完整，有个别化跟进服务体现。政策宣传次数符合要求。个案围绕困难群众和特殊群体的资源链接、能力提升、生活安置等需求展开，在服务难度和跟进策略上能够体现应有的专业素养，督导跟进及时到位。小组和社区活动主题多元，能体现部分困难群众和特殊群体的参与或受益。

(3) 在服务质量方面，新团队进驻半年已经和街道职能部门、居委会、各类爱心企业、党员志愿者等建立了密切合作关系，当前服务在省市媒体有多篇报道，收获困难群众和特殊群体感谢信和锦旗，服务美誉度有良好展示。团队通过心理障碍青少年支持网络搭建与低保双老家庭生活照顾案例，体现了社工对服务经验总结与梳理的意识。

需要关注的地方：

(1) 在困难群众和特殊群体的探访服务中，跟进频率、分级标准与评估的动态及时更新方面还有优化空间。

(2) 个案服务目标和评估手段的清晰程度上还可进一步加强；小组和社区活动仍需凸显困难群众和特殊群体受益的数量和具体层面。

(3) 特色亮点随着服务深入推进需要继续提炼和展示，疑难案例选取与梳理总结方面也可继续提升。

七、评估结果

(一) 评估分数

1.购买方评估 得分：18.00 分

2.监督方评估 得分：9.10 分

3.督导中心评估 得分：12.90 分

4.第三方评估 得分：43.37 分

以上四项总得分：83.37 分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1.兜底服务方面尚有提升空间。目前存在入户探访频率不高，存在采用社区偶遇代替入户探访的情况，社工站要提升探

访频次，加强分层分类服务，进一步掌握困难群众和特殊群体的信息，提高电访探访服务的实效，切实解决困难群众和特殊群体的问题。

2.服务规划方面尚有提升空间。例如目前1片区适老化改造服务中，需求调研结论对服务的指引性不强，服务的规划与需求结论未能够较好地契合。

八、结语

广州市建设街社工服务站在越秀区民政局、建设街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是承接机构和服务团队进驻社工站开展服务的第一年，社工站能够结合街道重点工作，以“一三五”模式作为总体服务涉及思路，年度服务目标为构建建设街特色的社区治理共同体。新的服务团队进驻辖区后，积极走进各个社区，对辖区、困难群众和特殊群体等基本情况进行了调查和分析，实现困难群众和特殊群体的建档全覆盖，积极打造和实施“五社联动”模式，初见成效，各项服务指标推进进度符合协议要求。

下阶段，建议社工站需进一步关注服务团队的稳定性问题。在服务方面，要加强社工站层面的统筹和协调作用，进一步梳理“站—片—点”三级服务框架的内在逻辑。针对困难群众和特殊群体的服务方面，需进步通过探访服务完善困难群众和特殊群体的基本信息，进一步科学和合理地进行分级管理工作，加强分层分类服务，夯实兜底服务成效。

附件：

- 1.广州市建设街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市建设街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市社会工作协会
2025年3月7日